

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

PREMESSA

Le seguenti Condizioni Generali di Contratto ("Condizioni Generali") disciplinano le modalità, i termini e le condizioni di erogazione dei servizi della Zucchetti Informatica S.p.A., indicati in offerta e scelti dal CLIENTE ("CLIENTE") - inteso come la persona fisica titolare di partita IVA o la persona giuridica che ha richiesto i servizi per l'esercizio della propria attività commerciale o professionale - tra quelli offerti da Zucchetti Informatica S.p.A. - con sede legale in Via Solferino 1 – 26900 Lodi (d'ora in avanti "Zucchetti Informatica"; "Zucchetti" o "Fornitore") nel pieno rispetto della normativa vigente.

OGGETTO

Con le presenti Condizioni Generali viene disciplinato il rapporto di fornitura da parte di Zucchetti del/i servizio/i (di seguito definito/i il "Servizio" o i "Servizi") al CLIENTE, così come descritto/i nell'offerta di cui il presente "Contratto" e i relativi allegati ne costituiscono parte integrante e sostanziale, a fronte del pagamento di un corrispettivo, alle condizioni previste dal Contratto e dai suoi allegati, e secondo gli standard qualitativi indicati nella Carta dei Servizi e nel rispetto della normativa vigente.

Le condizioni particolari pattuite tra le parti prevalgono, qualora contrastanti, sulle disposizioni delle Condizioni Generali.

CONCLUSIONE, DECORRENZA E DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto si intende concluso al momento dell'accettazione da parte di Zucchetti dell'offerta sottoscritta dal CLIENTE che dovrà essere accompagnata dal documento d'identità del titolare del Contratto o dal legale rappresentante e da una visura aggiornata, se prevista. Zucchetti si riserva di non accettare l'offerta sottoscritta dal CLIENTE e non dare seguito all'attivazione dei Servizi qualora: i) il CLIENTE sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di Zucchetti; ii) il CLIENTE risulti protestato o soggetto a procedure esecutive; iii) il CLIENTE sia in stato di liquidazione, presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali o qualora il CLIENTE non assicuri, con la propria situazione finanziaria, di poter onorare il Contratto; iv) vi siano motivi tecnico-organizzativi di Zucchetti che giustifichino il rifiuto.

Il Contratto relativo al Servizio decorrerà dal 1° giorno del mese successivo all'attivazione, i cui relativi tempi sono resi noti nell'offerta al CLIENTE, e avrà, salvo diversamente pattuito tra le Parti, durata pari a 24 (ventiquattro) mesi, salvo disdetta scritta di una delle parti da spediti con PEC o raccomandata all'altra parte almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza della durata minima; qualora non intervenga la disdetta, alla scadenza, il Contratto si intenderà automaticamente rinnovato di 12 (dodici) mesi in 12 (dodici) mesi, salvo disdetta da comunicarsi sempre con 30 (trenta) giorni di preavviso alla scadenza.

Qualora il CLIENTE comunicasse il recesso anticipato rispetto alla scadenza del Contratto, da comunicarsi con preavviso massimo di 30 (trenta) giorni, Zucchetti fatturerà il contributo di cessazione del Servizio giustificato dai costi sostenuti da Zucchetti e indicato nelle tabelle contenute nell'offerta nel rispetto della normativa vigente. Dopo la proroga della prima scadenza del Contratto, il Cliente ha diritto di recedere da comunicarsi sempre con preavviso massimo di 30 (trenta) giorni e Zucchetti addebiterà solo i costi addebitati per la ricezione del Servizio durante il periodo di preavviso.

Qualora il CLIENTE comunicasse la volontà di recedere prima dell'attivazione del Servizio ma a Contratto già concluso, quest'ultimo dovrà corrispondere il contributo di cessazione del Servizio indicato da Zucchetti.

Qualora Zucchetti abbia negoziato con il CLIENTE le disposizioni del Contratto, il CLIENTE potrà acconsentire a che non si applichino le disposizioni di cui all'art. 98-septies decies in merito alla durata massima dell'impegno contrattuale, sottoscrivendo una durata superiore di quella prevista all'art. 3.2. In caso di Contratto negoziato, inteso come quel contratto che prevede un peso negoziale del CLIENTE, diverso dai contratti conclusi ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c., qualora il CLIENTE receda dal Contratto prima dell'impegno minimo, potrebbe essere previsto nelle condizioni particolari di Contratto il pagamento dei canoni sino a scadenza e di ogni altro costo e/o onere come accettato dal CLIENTE. In tal caso, le condizioni di durata e recesso sono stabilite nella specifica offerta.

Per il CLIENTE configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, così come definiti dall'articolo 1, comma 1, lettere e) ed f), dell'allegato I.1 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 ("Codice dei contratti pubblici"), il Contratto ha durata annuale (12 mesi), dal 1° gennaio al 31 dicembre, se la data di decorrenza del Contratto non corrisponde al 1° gennaio, il primo periodo (di validità) avrà durata dal 1° giorno del mese successivo alla data di attivazione del Servizio per 12 mesi. Il Contratto potrà essere rinnovato di anno in anno solo a ricevimento da parte di Zucchetti della delibera di rinnovo. Prima del termine di ogni annualità, Zucchetti Informatica comunicherà al CLIENTE l'importo del canone di competenza dell'anno successivo, oggetto di delibera da parte del CLIENTE, opportunamente adeguato in base all'ISTAT, come regolato nell'articolo 4. Qualora il Cliente richieda la cessazione del Contratto entro 12 mesi dall'attivazione, sarà fatturato il contributo cessazione anticipata indicato nelle tabelle contenute nell'offerta.

Zucchetti Informatica ha il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, con comunicazione da inviarsi a mezzo PEC con un preavviso di 30 (trenta) giorni, dandone comunicazione al Cliente, nel rispetto della normativa vigente in materia.

CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

Il CLIENTE corrisponderà a Zucchetti Informatica per i Servizi gli importi indicati nell'offerta secondo le modalità e le scadenze ivi pattuite.

Per tutti i Servizi per i quali è previsto il pagamento di un canone annuale, per le annualità successive alla prima, il canone dovrà essere rivalutato annualmente in funzione dell'inflazione, applicando gli incrementi percentuali del costo della vita, desunti dagli indici ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale (NIC), verificatisi nei 12 (dodici) mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente antecedente a quello cui il canone si riferisce.

Per tutti i pagamenti connessi al presente Contratto, il CLIENTE autorizza l'emissione di ricevute bancarie sulla banca indicata nell'ordine. Il CLIENTE configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, si impegna, nell'esecuzione del pagamento, a rispettare le modalità previste dalla Legge 13 Agosto 2010 n° 136 inerente la "Tracciabilità dei flussi finanziari". È a carico del CLIENTE accertarsi della regolarità della propria posizione economica nei confronti di Zucchetti Informatica.

Qualora il pagamento degli importi dovuti non avvenga entro il termine indicato nell'ordine o in fattura, il CLIENTE dovrà corrispondere a Zucchetti Informatica, senza necessità di preventiva messa in mora, interessi pari al tasso previsto dall'art. 5 D.lgs. 231/2002 sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del contratto. In presenza di un ritardo nel pagamento, Zucchetti Informatica si riserva, in ogni caso, la facoltà di sospendere o limitare i Servizi decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione di sollecito con addebito dei relativi costi di spedizione e di eventuali costi per gestione amministrativa, fermo restando che i corrispettivi saranno dovuti dal CLIENTE anche per i giorni in cui il Servizio sarà sospeso. L'eventuale ripristino dei Servizi conseguente all'adempimento da parte del CLIENTE verrà effettuato Zucchetti Informatica nel termine massimo di 30 (trenta) giorni dall'avvenuto pagamento, senza che nulla sia dovuto al CLIENTE a titolo di risarcimento per il mancato utilizzo in tale periodo.

Zucchetti si riserva il diritto di risolvere il Contratto ex art.1456 c.c. trascorsi ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione del Servizio, riservandosi il risarcimento del maggior danno. Avvenuta la risoluzione, non sarà possibile ripristinare il Servizio.

MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Zucchetti Informatica invierà le fatture con cadenza annuale e le stesse saranno emesse anticipatamente rispetto all'annualità per la quale il corrispettivo è dovuto e afferiranno all'erogazione dei Servizi inclusi nei pacchetti commerciali effettuate nell'anno. Qualora la decorrenza del contratto non dovesse corrispondere al 01/01, per il primo periodo i corrispettivi saranno dovuti limitatamente ai mesi intercorrenti tra il 1° giorno mese successivo all'attivazione ed il 31/12 della medesima annualità.

fatturazione dei contributi di attivazione, disattivazione, cessazione.

I contributi di attivazione, disattivazione e cessazione saranno fatturati entro il medesimo mese dell'attivazione/disattivazione/cessazione.

fatturazione del conguaglio dei consumi relativo al traffico telefonico

Con frequenza trimestrale Zucchetti emetterà una fattura relativa ai minuti eccedenti quelli inclusi nel Contratto (nel caso dell'opzione minuti illimitati saranno oggetto di conguaglio solo il traffico telefonico internazionale), utilizzati dal CLIENTE nel trimestre precedente, preso a riferimento.

INSTALLAZIONE DEL SERVIZIO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE

SERVIZIO FTTX

Per poter usufruire del Servizio, il CLIENTE riceverà l'apparato che consente l'interconnessione alla Rete FTTx. L'installazione standard dell'apparato e l'attivazione del servizio FTTx sono incluse nell'offerta sottoscritta e saranno effettuate da un tecnico specializzato.

Il giorno dell'intervento presso la sede del CLIENTE per l'attivazione di un accesso in tecnologia FTTCab e/o FTTH, il tecnico effettuerà le seguenti attività:

fornitura e collegamento dell'apparato CPE alla presa di alimentazione e collegamento alla prima presa telefonica per FTTCab oppure all'ONT per FTTH, con verifica della presenza di portante;

configurazione dell'apparato CPE secondo il profilo acquistato dal CLIENTE;

collaudo integrato CPE e connettività, con prova di navigazione ed effettuazione di un test di velocità.

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente indicato nell'elenco sopra come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

Se necessari all'installazione e/o richiesti dal CLIENTE, eventuali lavori e/o forniture non inclusi nell'installazione standard saranno quotati e saranno effettuati soltanto in caso di accettazione esplicita del relativo preventivo.

La rete del CLIENTE si interfaccerà con il CPE tramite una porta Gigabit Ethernet dedicata che rappresenterà il punto di demarcazione delle competenze di Zucchetti Informatica da quelle del CLIENTE. Nel caso di servizio 100% CONTINUITÀ il punto di demarcazione delle competenze sarà rappresentato dalla porta Gigabit Ethernet presente sull'apparato di continuità.

Zucchetti Informatica non sarà responsabile della gestione (realizzazione e successiva manutenzione) dei collegamenti dal suddetto punto di demarcazione verso la rete del CLIENTE.

Ferma restando la disciplina sugli Interventi a vuoto, la manutenzione ordinaria e straordinaria della connettività e degli apparati installati da Zucchetti Informatica presso il CLIENTE è inclusa nel Servizio.

SERVIZIO FWA 5G

Per poter usufruire del servizio FWA 5G, il CLIENTE riceverà l'apparato che consente l'interconnessione alla Rete FWA. L'apparato è in grado di ricevere il segnale, anche a notevole distanza dall'antenna trasmittente e viene installato sul balcone/terrazza o sul tetto di un edificio.

L'installazione standard dell'apparato e l'attivazione del servizio FWA sono incluse nell'offerta sottoscritta e saranno effettuate da un tecnico specializzato.

L'installazione standard comprende le seguenti operazioni:

fornitura, montaggio, puntamento e configurazione dell'apparato su un supporto preesistente, ad esempio palo già esistente su un balcone di proprietà o di cui si ha piena e legittima disponibilità, staffa di supporto, traliccio, soppalco, tetto o locale idoneo all'installazione;

fornitura e posa fino a 20 metri di cavo in rame fissato esternamente a vista con connettizzazione fino alla prima presa di corrente più vicina.

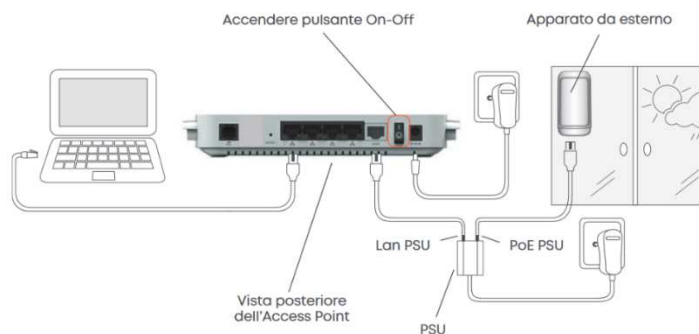
È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente indicato nell'elenco sopra come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fornitura e l'installazione di palo o di altro sostegno, ulteriore cavo rispetto ai 20 metri inclusi, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

Se necessari all'installazione e/o richiesti dal CLIENTE, eventuali lavori e/o forniture non inclusi nell'installazione standard saranno quotati da Zucchetti Informatica e saranno effettuati soltanto in caso di accettazione esplicita del relativo preventivo.

Il flusso dati avrà come punto di demarcazione, presso il sito del CLIENTE, la porta Fast Ethernet dedicata della IDU dell'apparato installato; Zucchetti Informatica non sarà responsabile della gestione (realizzazione e successiva manutenzione) dei collegamenti dal suddetto punto di demarcazione verso la rete del CLIENTE.

Ferma restando la disciplina sugli Interventi a Vuoto, la manutenzione ordinaria e straordinaria della Rete e degli Apparati installati presso il CLIENTE è inclusa nel Servizio.

SCHEMA DI COLLEGAMENTO CPE OUTDOOR 5G



SERVIZIO 100% CONTINUITY

Per poter usufruire del Servizio, il CLIENTE riceverà l'apparato che consente l'ottimizzazione e la ridondanza delle proprie connettività. L'installazione standard dell'apparato e il suo collaudo sono incluse nell'offerta sottoscritta e saranno effettuate da un tecnico specializzato.

Per poter configurare e testare il ROUTER 100% CONTINUITY entrambe le connettività del CLIENTE, sia quella principale che quella di backup, dovranno essere già presenti ed attive.

Il giorno dell'intervento presso la sede del CLIENTE per l'attivazione del SERVIZIO 100% CONTINUITY, il tecnico specializzato effettuerà le seguenti attività:

fornitura e collegamento dell'apparato ROUTER 100% CONTINUITY alla presa di alimentazione;

collegamento dell'apparato ad entrambe le connettività presenti nella sede del CLIENTE;

configurazione dell'apparato secondo il profilo acquistato dal CLIENTE;

collaudo integrato ROUTER 100% CONTINUITY e connettività, con prove di fault della connessione, verifica della continuità dei servizi dati e voce del CLIENTE e del mantenimento dell'indirizzo IP associato alla linea principale.

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente indicato nell'elenco sopra come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lavori in muratura per il passaggio del cavo, posizionamento della canalina, ecc.

Se necessari all'installazione e/o richiesti dal CLIENTE, eventuali lavori e/o forniture non inclusi nell'installazione standard saranno quotati da Zucchetti Informatica e saranno effettuati soltanto in caso di accettazione esplicita del relativo preventivo.

La rete del CLIENTE si interfaccerà con il ROUTER 100% CONTINUITY tramite una porta Gigabit Ethernet dedicata che rappresenterà il punto di demarcazione delle competenze Zucchetti Informatica da quelle del CLIENTE finale.

Zucchetti Informatica non sarà responsabile della gestione (realizzazione e successiva manutenzione) dei collegamenti dal suddetto punto di demarcazione verso la rete del CLIENTE.

Ferma restando la disciplina sugli Interventi a Vuoto, la manutenzione ordinaria e straordinaria della connettività e degli apparati installati da Zucchetti Informatica presso il CLIENTE è inclusa nel Servizio.

SERVIZIO DI CENTRALINO VIRTUALE (VPBX)

Per poter usufruire del Servizio, il CLIENTE riceverà i telefoni IP (nel caso venga scelta la modalità telefoni fisici) e dovrà fornire l'alimentazione elettrica per l'utilizzo degli stessi.

L'installazione è inclusa nell'offerta sottoscritta e sarà effettuata da un tecnico specializzato.

Per poter configurare e testare il servizio VPBX è necessario che la/e connettività richiesta/e dal CLIENTE siano già presenti ed attive.

Nel caso il CLIENTE abbia scelto la modalità telefoni fisici, il giorno dell'intervento presso la sede del CLIENTE il tecnico specializzato effettuerà le seguenti attività:

fornitura dei telefoni IP;

collegamento dei telefoni alla presa di alimentazione;

collegamento della porta RJ-45 dei telefoni alla rete LAN;

collegamento porta RJ-45 del PC della postazione su porta PC dei telefoni;

configurazione dell'apparato secondo il profilo acquistato dal CLIENTE;

collaudo servizio fonia, con prove di chiamata in ingresso e in uscita.

Nel caso il CLIENTE abbia scelto la modalità CLOUD, non è prevista l'attività del tecnico specializzato in sede CLIENTE. Zucchetti Informatica fornirà le indicazioni per scaricare e installare in autonomia l'APP per il servizio fonia su PC, Smartphone e Tablet.

Zucchetti Informatica fornirà inoltre il supporto in caso di difficoltà nel processo di download, installazione e configurazione del APP e gestirà da remoto il collaudo del servizio concordando delle prove di chiamata con il CLIENTE.

È escluso dall'installazione standard tutto quanto non espressamente indicato nell'elenco sopra.

Se necessari all'installazione e/o richiesti dal CLIENTE, eventuali lavori e/o forniture non inclusi nell'installazione standard saranno quotati da Zucchetti Informatica al CLIENTE e saranno effettuati soltanto in caso di accettazione esplicita da parte del CLIENTE stesso del relativo preventivo.

Ferma restando la disciplina sugli Interventi a Vuoto, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli apparati installati da Zucchetti Informatica presso il CLIENTE è inclusa nel servizio. Il CLIENTE prende atto e concorda che per un efficace ed efficiente svolgimento da parte di Zucchetti Informatica delle suddette attività relative al Servizio si rende necessaria la collaborazione del personale tecnico del CLIENTE stesso. Allo stesso modo, qualora il problema non fosse risolvibile in via telematica e Zucchetti Informatica dovesse intervenire presso la sede del CLIENTE, quest'ultimo dovrà garantire a Zucchetti Informatica l'accesso ai locali, fornendogli altresì i recapiti della propria risorsa che dovrà essere contattata in dette evenienze e che sarà autorizzata a far accedere Zucchetti Informatica alla struttura del CLIENTE.

SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET

Il "Servizio di Accesso a Internet" è erogato con le modalità, caratteristiche e limiti indicati nel Contratto. Previo consenso del CLIENTE, Zucchetti può attivare ed erogare tale servizio con una tecnologia diversa da quella inizialmente richiesta se, all'esito delle verifiche di fattibilità tecnico-ambientale, risulti opportuno per garantire l'erogazione efficiente del Servizio al CLIENTE.

Il CLIENTE prende atto che per fruire correttamente del Servizio deve attenersi scrupolosamente alle procedure e alle istruzioni di sicurezza indicate da Zucchetti.

Il CLIENTE prende atto che l'erogazione del Servizio di Accesso a Internet presuppone la presenza del flusso elettrico e il corretto funzionamento della rete eventualmente gestita da operatori terzi. Il CLIENTE dichiara di essere stato informato della necessità di proteggere gli apparati per la connessione ad Internet, anche implementando un gruppo di continuità. Pertanto, manleva Zucchetti da eventuali disfunzioni o disservizi.

Il CLIENTE prende atto ed accetta che le velocità effettive per l'accesso e la navigazione in Internet dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Zucchetti, quali: (a) le condizioni della linea fisica di accesso; (b) la capacità dei server cui ci si collega; (c) il livello di congestione della rete Internet; (d) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione (Q.o.S. – Quality of service); (e) le caratteristiche del terminale con il quale il CLIENTE è collegato; (f) il livello di congestione della eventuale rete interna del CLIENTE, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.

Il CLIENTE dichiara di essere stato adeguatamente informato circa la necessità di dotarsi di sistemi Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati.

Il CLIENTE prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del CLIENTE. In ogni caso, Zucchetti attiverà detti servizi in modalità che assicuri il miglior grado di protezione possibile. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostata riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di Zucchetti per le conseguenze da ciò derivanti.

Zucchetti si riserva in ogni caso di attuare occasionali limitazioni di banda con tecniche di network management e prioritizzazione del traffico onde evitare la saturazione della rete e il superamento dei limiti di capienza nella misura strettamente necessaria a garantire l'integrità della rete e la qualità dei servizi offerti ai propri Clienti.

Il Servizio di Accesso a Internet tramite rete fissa wireless (FWA), se non diversamente indicato nell'offerta (tecnologia radio dedicata microwave), è fornito mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa, attraverso l'installazione da parte di un tecnico incaricato da Zucchetti, presso la sede del CLIENTE, di un'antenna che dovrà avere visibilità ottica con la stazione base di Zucchetti.

Il CLIENTE prende atto ed accetta che, per i servizi forniti con accesso wireless mediante utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze (es. Wi-Fi), Zucchetti non può garantire la qualità del servizio e non può, pertanto, essere ritenuto responsabile per disservizi derivanti da interferenze elettromagnetiche indipendenti dalla stessa. Inoltre, il CLIENTE prende atto ed accetta che, in ogni caso, la fruizione dei servizi in modalità wireless potrebbe essere influenzata dalla distanza della stazione base di riferimento e dalle condizioni dello spettro elettromagnetico, nonché da situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal CLIENTE o comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. In tal caso, la corretta esecuzione del Contratto potrebbe richiedere l'installazione di ulteriori e necessari componenti per consentire l'erogazione del Servizio, che, salvo diversa previsione, sarà effettuata a cura e a spese del CLIENTE.

SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

Zucchetti offre il "Servizio Telefonia" o altro servizio di comunicazione elettronica che consente al CLIENTE, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nell'offerta.

Il Servizio Telefonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga a Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal CLIENTE. Il CLIENTE prende atto che: (i) l'assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da Zucchetti; (iii) l'indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l'impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a Zucchetti. Il CLIENTE prende altresì atto che: (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da Zucchetti; (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un'applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga.

Il CLIENTE ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio Telefonia in Tecnologia VoIP, quali "antivirus" e "firewall" opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.

La Numerazione Geografica è associata nei sistemi di Zucchetti al domicilio dichiarato dal CLIENTE nel Contratto del Servizio al quale è destinata. Il Servizio al quale è destinata la Numerazione Geografica può essere fruito dal CLIENTE unicamente nello specifico domicilio al quale è associata la Numerazione Geografica salvo sia diversamente stabilito dal Contratto; in tal ultimo caso, la Numerazione Geografica può essere utilizzata dal CLIENTE esclusivamente nell'ambito distrettuale di appartenenza.

Il Servizio Telefonia include l'accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo "112" e agli altri numeri di emergenza nazionali. Ai fini dell'accesso ai servizi di emergenza, Zucchetti provvede alla localizzazione delle chiamate nella misura in cui sia tecnicamente fattibile. Il CLIENTE prende atto che quando il Servizio è offerto con tecnologia VoIP l'accesso ai servizi di emergenza dipende anche dalla continuità del servizio elettrico.

BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE

Salva diversa volontà del CLIENTE, Zucchetti attiva in maniera automatica e gratuita lo sbarramento delle chiamate in uscita dirette verso le numerazioni destinate a servizi a sovrapprezzo o altre direttrici considerate a rischio. In ogni momento, il CLIENTE può chiedere al Fornitore la disabilitazione di tale blocco.

INSERIMENTO NEGLI ELENCHI TELEFONICI PUBBLICI

Il CLIENTE del Servizio Telefonia ha diritto ad essere inserito gratuitamente negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico. A tal fine, Zucchetti sottopone al CLIENTE un apposito modulo da compilare, contenente anche le indicazioni sulle modalità di fornitura degli elenchi, di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del CLIENTE, secondo quanto stabilito dalla normativa applicabile.

Per garantire l'esercizio del diritto suddetto, Zucchetti inserisce i dati forniti dal CLIENTE nell'archivio elettronico unico (DBU). Il CLIENTE prende atto del fatto che la realizzazione degli elenchi telefonici è curata da soggetti terzi. Zucchetti non risponde del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi telefonici, ove imputabili a questi ultimi o al CLIENTE stesso.

MIGRAZIONE DELLA LINEA E PORTABILITA' DELLA NUMERAZIONE

Il CLIENTE che attiva il Servizio Telefonia con Zucchetti può chiedere la "Portabilità del Numero" o, ove possibile, una nuova numerazione. Del pari, il CLIENTE che chieda la "Migrazione" da Zucchetti verso un terzo fornitore del Servizio telefonico può chiedere o meno la Portabilità del Numero. In caso di Migrazione del Servizio Telefonia verso un terzo fornitore, senza richiesta di Portabilità del numero, Zucchetti è libero di riutilizzare la numerazione tornata nella sua disponibilità trascorsi i termini di Legge.

Per avviare la richiesta di Migrazione della linea dati e/o Portabilità della numerazione, il CLIENTE deve comunicare a Zucchetti i codici segreti (Codice di Migrazione e/o Codice di Trasferimento) in modo esatto e completo, affinché la Migrazione e/o la Portabilità possano andare a buon fine.

Il CLIENTE prende atto che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità, sia da terzi fornitori verso Zucchetti, sia da Zucchetti verso terzi fornitori, non lo solleva dall'adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato con l'operatore di provenienza (ivi incluso, quanto a Zucchetti, l'obbligo di comunicare il recesso dal Contratto con le modalità ed i termini di cui alle presenti Condizioni Generali), se non nei limiti e nel rispetto delle modalità e dei termini previsti dal Contratto stesso e dalla Legge.

Zucchetti non risponde per i disagi e i pregiudizi subiti dal CLIENTE, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese da quest'ultimo sopportati, che derivino dalla mancata conoscenza, da parte di Zucchetti medesimo: a) del recesso del CLIENTE dal Contratto; b) della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, quando detta mancata conoscenza sia conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge imputabili all'operatore ricevente o al CLIENTE.

La richiesta di Migrazione e/o Portabilità è evasa da Zucchetti entro i termini indicati, salvo diversamente previsto dalla normativa applicabile. Poiché il buon esito della procedura richiede la cooperazione dell'operatore di provenienza e la richiesta scritta del CLIENTE contenente tutte le informazioni necessarie, resta inteso che Zucchetti non è responsabile per ritardi e/o disservizi, causati da fatti imputabili a operatori terzi e/o al CLIENTE.

In caso di richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso altro operatore, Zucchetti si impegna a collaborare con l'operatore terzo nei termini e con le modalità stabiliti dalla normativa applicabile, con riserva della facoltà di appurare che la richiesta di Migrazione e/o Portabilità corrisponda all'effettiva volontà del CLIENTE e salvi i casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge.

Il CLIENTE prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta previsti dalla Legge il tempestivo ripristino della precedente situazione, se possibile, dipende dalla cooperazione degli operatori coinvolti dal processo di Migrazione e/o Portabilità.

Il CLIENTE mantiene il diritto di richiedere la portabilità, sia da terzi fornitori verso Zucchetti, sia da Zucchetti verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto con l'operatore di provenienza.

CONDIZIONI DI FORNITURA DEGLI APPARATI

Gli apparati (router, modem, hardware, centralino, ecc.) ("Apparato" e/o "Apparati") sono concessi, salvo diversamente pattuito, in comodato d'uso gratuito al CLIENTE per tutta la durata del Contratto e sono coperti da garanzia per il periodo medesimo fornita dal produttore del dispositivo, alle condizioni e nei limiti dichiarati dallo stesso.

In ogni caso, gli Apparati non saranno coperti da garanzia in caso di: i) danneggiamento causato da comportamento imputabile al CLIENTE, anche se dovuto alla mancata manutenzione; ii) uso improprio o errato degli stessi o comunque in difformità rispetto alle istruzioni ricevute; iii) danneggiamento causato da interruzioni impreviste della fornitura elettrica, da condizioni accidentali esterni (quali incendi, fulmini, inondazioni, allagamenti, ecc.) o da forza maggiore.

La fornitura di Apparati da parte di Zucchetti a titolo di comodato d'uso gratuito sarà disciplinata, oltre che dalle Condizioni Generali, anche dalle disposizioni sul comodato di cui agli artt. 1083 e seguenti del Codice civile. Il CLIENTE provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. Il CLIENTE si impegna altresì a mantenere gli Apparati ed i dispositivi liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto od onere pregiudizievole.

In caso di manomissione da parte di terzi, smarrimento o furto, il CLIENTE dovrà immediatamente avvisare Zucchetti, trasmettendo anche copia della denuncia alle Autorità competenti. In caso di guasto o difetto non imputabile al CLIENTE, Zucchetti provvederà a riparare o sostituire gratuitamente gli Apparat, anche attraverso terzi specializzati.

Zucchetti, nel rispetto della delibera AGCOM 348/18/CONS relativa al cd. "Modem libero", offre la possibilità al CLIENTE di avere accesso a Internet utilizzando un Apparato di sua libera scelta per tutte le tecnologie, fatta eccezione per quella FWA, in conformità alla restrizione prevista dall'Autorità.

HELP DESK TECNICO DEDICATO

Zucchetti Informatica si attiene nella fornitura dei Servizi in abbonamento ai principi generali indicati nella Carta dei Servizi, la quale è parte integrante del Contratto, resa disponibile dalla Rete di distribuzione di Zucchetti Informatica e pubblicata sul suo sito Internet dove viene periodicamente aggiornata.

Le richieste di assistenza da parte del CLIENTE dovranno essere inoltrate secondo i dettagli riportati in tabella sotto.

Giorno	Orario	Assistenza
7/7 (Compresi i festivi)	Dalle ore 8.00 – alle ore 21.00	Help Desk Telefonico Dedicato

Le segnalazioni pervenute fuori dall'orario di servizio gestite mediante centralino dedicato, completo di messaggi registrati, verranno prese in carico il prima possibile alla ripresa delle attività, all'interno dell'orario di servizio.

Le segnalazioni rivolte al servizio di assistenza tecnica possono riguardare guasti bloccanti (disservizi) e guasti non bloccanti, i tempi di risoluzione di tali malfunzionamenti sono indicati nel documento di SLA allegato alle Condizioni Generali.

Zucchetti Informatica garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio, fatta salva la possibilità di sospendere temporaneamente lo stesso in occasione delle ordinarie e straordinarie manutenzioni.

Nel caso in cui siano necessari i predetti interventi di manutenzione programmata, Zucchetti Informatica si impegna a comunicare con anticipo, entro 48 (quarantotto) ore dall'intervento stesso, la data in cui gli stessi avverranno e laddove possibile, la durata dei medesimi.

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle 00:00 alle 7:00 dei giorni feriali e festivi. Altri interventi di manutenzione e/o per la risoluzione di problemi saranno notificati nel più breve tempo possibile, salvo i casi di particolare urgenza.

Al fine, invece, di realizzare gli interventi tecnici necessari e/o richiesti, il CLIENTE deve consentire a Zucchetti Informatica, ovvero a terzi da questo incaricati, l'accesso ai propri siti/locali tecnici, mettendo a disposizione quanto necessario per il corretto adempimento del Contratto e degli obblighi di Legge.

Si definiscono Interventi a Vuoto ("IAV"), sia della fase di delivery sia della fase di assurance, tutti gli interventi presso la sede del CLIENTE (on field) e/o da remoto (on call) che non possono essere completati per indisponibilità o irriperibilità del CLIENTE stesso a valle di un appuntamento concordato con lo stesso. Per tale motivo verranno addebitati al CLIENTE i costi come da tabella seguente (IAV) I costi sono al netto dell'IVA.

A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, si citano di seguito alcune casistiche riconducibili ad un IAV e pertanto non imputabili a Zucchetti Informatica:

Impossibilità di eseguire l'intervento per assenza del CLIENTE

Impossibilità di accedere a locali tecnici necessari per l'intervento

Errata configurazione dei parametri di rete da parte del CLIENTE, non in linea con quanto indicato dal supporto Zucchetti Informatica.

Personal computer e/o router del CLIENTE non correttamente configurati o con problemi tecnici;

Mancanza corrente elettrica

Cavo ethernet danneggiato o interventi meccanici operati direttamente dal CLIENTE o da terze parti non autorizzate

Interventi a Vuoto	FASE	QUOTA UT
IAV on call	Delivery	50,00 €
IAV on field	Delivery	200,00 €
IAV on call	Assurance	75,00 €
IAV on field	Assurance	250,00 €

RECLAMI e INDENNIZZI

I Reclami sono disciplinati dalla Carta dei Servizi. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal CLIENTE a Zucchetti Informatica mediante raccomandata A/R o PEC ai recapiti di quest'ultima e, in ogni caso, entro 6 (sei) mesi dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Zucchetti Informatica la conservazione dei dati necessari agli accertamenti richiesti dall'utente in conformità alla Legge.

I livelli di servizio e relativi indennizzi o penali sono inseriti nel documento di SLA accluso alle Condizioni Generali.

Nel caso di ritardo nell'attivazione o nel trasloco della linea, ovvero, in caso di errata sospensione o cessazione amministrativa dei Servizi per cause imputabili a Zucchetti Informatica, qualora applicabili, verranno concessi gli indennizzi automatici come da Delibera 347/18/CONS.

OBBLIGHI DEL CLIENTE

Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il CLIENTE si obbliga a: (a) utilizzare il Servizio e gli Apparat eventualmente forniti in esecuzione del Contratto in conformità a tutte le leggi e regolamenti vigenti, ivi incluse le disposizioni relative alla proprietà intellettuale e industriale, alla riservatezza dei dati personali, ai diritti della personalità, alla sicurezza e all'integrità delle reti e dei sistemi informatici, e a non porre in essere attività contrarie a norma imperativa, all'ordine pubblico e al buon costume e, in genere, alle leggi e regolamenti applicabili; (b) fare un utilizzo personale del Servizio e, pertanto, non rivenderlo, in tutto o in parte, e consentirne l'utilizzo ad eventuali terzi esclusivamente se da lui stesso autorizzati, e, in ogni caso, in conformità a quanto stabilito alla precedente lettera a), sotto la propria esclusiva responsabilità; c) qualora il Servizio preveda l'utilizzo di password e/o codici di identificazione, a preservarne con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità e a comunicarne tempestivamente e comunque per iscritto l'eventuale smarrimento, furto o perdita; d) non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso. Il CLIENTE si impegna a modificare la prima password di accesso, assegnata da Zucchetti; (e) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, manlevando il Fornitore da ogni responsabilità per eventuali perdite, danneggiamenti e indisponibilità degli stessi; (f) utilizzare, per l'erogazione del Servizio, sistemi di accesso, linee, cavi o altre apparecchiature compatibili, omologate e/o autorizzate e debitamente installate, in ottemperanza alla normativa vigente; (g) comunicare, ove richiesto, le caratteristiche tecniche dei propri apparati al fine di consentire una verifica di compatibilità con il sistema di rete di Zucchetti; (h) osservare le indicazioni e le istruzioni di Zucchetti per l'utilizzo del Servizio e degli apparati; (i) non effettuare direttamente o tramite terzi, senza autorizzazione di Zucchetti, interventi sulle modalità di utilizzo del Servizio; (j) comunicare per iscritto a Zucchetti ogni cambiamento dei propri dati identificativi, di contatto o necessari alla fatturazione.

Il CLIENTE è tenuto a tenere indenne Zucchetti da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni del presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti del Servizio, o comunque atti sotto la responsabilità del CLIENTE.

Il CLIENTE è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di Zucchetti o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il CLIENTE.

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA' DI ZUCCHETTI

Zucchetti garantisce un livello adeguato delle prestazioni dei Servizi e si impegna al rispetto degli standard riportati nella Carta dei Servizi e nella documentazione a ciò preposta. Resta, in ogni caso, inteso che non potrà essere ritenuta responsabile dei terminali di rete nella disponibilità del CLIENTE e degli apparati di cui il CLIENTE faccia cattivo o negligente utilizzo. La responsabilità di Zucchetti Informatica sarà altresì esclusa in tutti i casi in cui, in presenza di mancanze o carenze nel Servizio, il CLIENTE non abbia tempestivamente riscontrato l'anomalia che avrebbe potuto essere individuata applicando l'ordinaria diligenza, o non abbia richiesto l'intervento di Zucchetti Informatica od ancora nei casi in cui, ad intervento richiesto, Zucchetti Informatica abbia posto rimedio nei termini previsti dallo SLA.

Zucchetti non è responsabile di interruzioni, ritardi e malfunzionamenti nell'erogazione dei Servizi derivanti da impedimenti del CLIENTE, da fatti afferenti a terzi (compresi i terzi fornitori di connettività), da leggi o regolamenti applicabili.

Il CLIENTE esonera espressamente Zucchetti Informatica da qualsiasi responsabilità per danni di qualsiasi natura che il CLIENTE possa o terzi possano in qualsiasi modo subire per la mancata erogazione della connettività da parte del gestore della rete, ed in generale per qualsiasi malfunzionamento dei SERVIZI derivante da disservizi delle linee telefoniche ed elettriche, delle reti anche telematiche (Internet, V.P.N.) mondiali e nazionali quali, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, guasti, sovraccarichi, interruzioni, rallentamenti di velocità, mancato funzionamento delle linee telefoniche e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il CLIENTE ed il sistema utilizzato per l'erogazione del SERVIZIO. Inoltre, con specifico riferimento a quanto previsto circa le modalità di utilizzo del SERVIZIO è esclusivo onere del CLIENTE assicurare l'interoperabilità tra la connettività, di cui egli si sia già eventualmente dotato presso altri operatori di comunicazioni elettroniche e l'infrastruttura di Zucchetti Informatica. In conseguenza di ciò Zucchetti Informatica è espressamente esonerato da qualsiasi forma di responsabilità, diretta o indiretta, per disservizi originati dall'utilizzo di connettività tecnicamente incompatibile con la struttura tecnologica necessaria per il Servizio.

Stante l'obbligo di Zucchetti Informatica di attivare tutti i controlli e le verifiche per un corretto funzionamento del Servizio, i medesimi restano espressamente esclusi da qualsiasi responsabilità per danni diretti ed indiretti di qualsiasi natura, causati da terzi che illecitamente accedessero al Servizio.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, Zucchetti Informatica non sarà responsabile per i danni, diretti ed indiretti, che il CLIENTE possa o terzi possano subire e che siano derivanti dall'attività prestata da Zucchetti Informatica al CLIENTE. Nel caso in cui non operi l'esclusione da responsabilità come sopra regolata e il CLIENTE proponga azione legale nei confronti di Zucchetti Informatica per qualsiasi causa, compreso l'inadempimento contrattuale, in relazione ai SERVIZI oggetto della presente convenzione, il CLIENTE non potrà chiedere a Zucchetti Informatica risarcimento per un importo superiore a quello effettivamente pagato dal CLIENTE relativamente ai SERVIZI forniti.

Gli indennizzi previsti nel Contratto esauriscono ogni obbligo risarcitorio del Fornitore nei confronti del CLIENTE nel caso di mancato rispetto dei termini previsti dallo SLA per l'erogazione del Servizio.

MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

Zucchetti Informatica si impegna a dare notizia al CLIENTE delle modifiche tecnico/prestazionali apportate al SERVIZIO, nonché alle Condizioni Generali e al Contratto con preavviso di 30 (trenta) giorni, con indicazione della data di efficacia delle modifiche stesse.

Qualora il CLIENTE non ritenga di accettare le modifiche comunicate avrà facoltà di recedere dal contratto mediante comunicazione scritta inviata a Zucchetti Informatica a mezzo raccomandata entro 60 (sessanta) giorni dalla data della loro comunicazione nel caso in cui le modifiche determinino un peggioramento della posizione contrattuale del CLIENTE, non siano imposte dalla legge italiana o dal diritto dell'Unione Europea o non abbiano carattere meramente amministrativo senza impatti sul CLIENTE. In questo caso, qualora il CLIENTE receda, non incorre in alcuna penale né costo di disattivazione.

RISERVATEZZA

Il CLIENTE garantisce che egli stesso ed il proprio personale, nonché il personale di terzi da lui medesimo incaricato terranno riservata ogni informazione della quale venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente all'esecuzione del presente Contratto e non la utilizzeranno in alcun modo (copie, adattamenti, modifiche, divulgazione, ecc.) per finalità estranee a quanto consentito dal presente Contratto. Zucchetti Informatica ed il CLIENTE si impegnano a segnalarsi tempestivamente ogni eventuale situazione che porti al venire meno delle condizioni di sicurezza e di segretezza, consentendo l'uno all'altro di prendere tutti i possibili provvedimenti del caso.

SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Salvi gli altri casi già previsti dalle presenti Condizioni Generali, Il CLIENTE prende atto ed accetta che Zucchetti Informatica si riserva la facoltà di sospendere il servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di gravi inadempienze tecniche o di condotta del CLIENTE. In particolare, Zucchetti Informatica avrà facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti fattispecie:

Il CLIENTE si renda parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici, di Zucchetti Informatica o di terzi, per mezzo del servizio messo a disposizione da Zucchetti Informatica;

Il CLIENTE costituisca una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da arrecare danno a Zucchetti Informatica;

In caso di mutamento delle condizioni anche tecniche e normative relative alla fornitura dei Servizi stessi, nonché in caso di interventi di ordinaria/straordinaria manutenzione dei sistemi non programmate o altre esigenze tecniche e gestionali non programmabili;

Zucchetti Informatica potrà, altresì, adottare le misure cautelative ritenute opportune in relazione all'uso fatto dal CLIENTE del Servizio nel caso in cui tale uso pregiudichi la sicurezza della rete, di Zucchetti Informatica stesso o costituisca violazione o anche pregiudizio alcuno dei diritti di terzi.

Nessuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal CLIENTE nei confronti di Zucchetti Informatica a seguito di quanto sopra specificato.

TRAFFICO ANOMALO

Zucchetti Informatica nell'ottica di fornire un servizio di qualità e scongiurare possibili fenomeni fraudolenti ha implementato un sistema antifrode che consente in presenza di traffico anomalo VOIP di bloccare le chiamate in uscita. Il blocco avviene in automatico quando il sistema antifrode rileva anomalie rispetto a parametri statici e dinamici preventivamente impostati (es. volumi di traffico, numero di chiamate contemporanee, direttrici anomale o ad alto costo).

Il CLIENTE (timbro e firma)

Qualora si verifichi una delle circostanze indicate al punto precedente, Zucchetti Informatica oltre al blocco delle chiamate in uscita ha facoltà di procedere, in via precauzionale, ad avvisare il CLIENTE dell'anomalia riscontrata, fatturare anticipatamente il traffico rispetto alla ordinaria cadenza di fatturazione, riabilitare il traffico in uscita solo a fronte di esplicita richiesta da parte del CLIENTE finale e ricevute le dovute garanzie in termini di sicurezza dei propri sistemi ed apparati e relative al pagamento dei Servizi.

In caso di inadempimento, anche parziale e/o temporaneo, alle obbligazioni di cui al precedente comma, Zucchetti Informatica si riserva, altresì, il diritto di sospendere immediatamente, in tutto o in parte, il Servizio.

CESSIONE DEL CONTRATTO

I diritti e gli obblighi conseguenti al presente Contratto non potranno essere trasferiti a terzi dal CLIENTE.

Il CLIENTE prende atto e accetta espressamente che Zucchetti Informatica potrà cedere il presente Contratto a terzi, con semplice comunicazione fatta al CLIENTE e per tale caso già sin d'ora il CLIENTE esprime il suo consenso dichiarando espressamente che il trasferimento, in tal caso, opererà dalla data di ricevimento della comunicazione di Zucchetti Informatica o qualora questi avessero fissato l'efficacia ad una data successiva, l'efficacia si produrrà a questa data.

Per il CLIENTE configurabile come Organismo di Diritto Pubblico ovvero Impresa Pubblica, il presente Contratto non potrà essere oggetto di cessione se non previo consenso scritto del CLIENTE stesso.

OBBLIGO DI DENUNCIA,

Il CLIENTE si obbliga a comunicare immediatamente e per iscritto a Zucchetti Informatica, a mezzo PEC, ogni eventuale azione, domanda richiesta e/o pretesa che terzi dovessero avanzare in relazione agli Apparati e sui beni immobili ove sono ubicati gli stessi e dove vengono erogati i Servizi.

In particolare, il CLIENTE comunicherà immediatamente ogni procedimento di esecuzione forzata, sequestro o altra misura cautelare che dovesse essere avviata sugli Apparati attraverso cui sono erogati i Servizi ovvero sull'immobile in cui i Servizi sono erogati, inviando a Zucchetti Informatica il verbale di pignoramento o il provvedimento cautelare eseguito ed indicando il nome e l'indirizzo del creditore precedente.

Le spese e gli oneri relativi alla procedura, così come gli onorari professionali di difesa, saranno integralmente a carico del CLIENTE.

CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Zucchetti Informatica si riserva la facoltà di risolvere di diritto il presente contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta inviata al CLIENTE, nei seguenti casi:

inadempimento di anche una soltanto delle obbligazioni contenute nelle clausole di cui ai precedenti punti 15) Obblighi del Cliente e 18) Riservatezza; assoggettamento del CLIENTE a fallimento o ad altra procedura concorsuale o cessazione, per qualsiasi causa, della sua attività imprenditoriale e/o professionale.

EFFICACIA DEI PATTI QUI CONVENUTI

Le norme contenute nel presente Contratto annullano e sostituiscono qualsiasi eventuale precedente contratto sottoscritto tra le parti, riguardante i Servizi oggetto della presente regolamentazione.

I termini e le condizioni del presente ordine prevalgono sulle eventuali condizioni difformi o supplementari, anche se successive al presente Contratto, riportate negli ordini di acquisto che dovessero eventualmente essere trasmessi dal CLIENTE durante la vigenza del presente Contratto. Né l'inizio delle prestazioni di Zucchetti Informatica, né la consegna saranno ritenute o si intenderanno come accettazione dei termini del CLIENTE e delle condizioni supplementari o differenti di cui alla documentazione trasmessa dal CLIENTE stesso.

COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni relative al presente contratto andranno inviate a Zucchetti Informatica all'indirizzo PEC: zucchettiinformatica@gruppozucchetti.it.

Il CLIENTE è tenuto altresì a comunicare a Zucchetti Informatica tempestivamente ogni variazione della propria residenza o domicilio. In ogni caso qualora il CLIENTE indichi un indirizzo errato o non abbia la normale diligenza nel tenerlo aggiornato, le comunicazioni effettuate a tale indirizzo saranno considerate comunque giunte a buon fine.

PROPRIETA' INTELLETTUALE

Zucchetti Informatica resta piena ed esclusiva titolare della proprietà, anche industriale e/o intellettuale, (ai sensi e per gli effetti della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore") dei propri marchi ed eventuali software necessari per la fornitura dei Servizi.

Il Contratto non attribuisce al CLIENTE alcuna titolarità sui diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi Zucchetti. Il CLIENTE non può riprodurre, duplicare ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente i Servizi e i loghi di Zucchetti.

REGISTRI ELETTRONICI

Il CLIENTE riconosce espressamente che i registri elettronici (Log) sono conservati realizzati e conservati a cura del fornitore di Zucchetti Informatica e costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti relativi al Servizio.

FORO COMPETENTE ESCLUSIVO E CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

Il CLIENTE che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse e intenda agire in via giudiziaria deve preventivamente esperire il tentativo di conciliazione in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche" approvato dall'AGCOM con la delibera n. 203/18/CONS e s.m.d.. Inoltre, ai sensi del medesimo Regolamento, la procedura di risoluzione delle controversie da esperirsi dinanzi ai Co.re.com e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma Concilia Web.

Per qualunque controversia che dovesse sorgere in relazione a quanto qui regolamentato sarà esclusivamente competente il Foro di Lodi, con espressa esclusione di qualsiasi altro Foro

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE EX D.LGS. N. 231/2001, CODICE ETICO, SISTEMA DISCIPLINARE E MANLEVA.

Il CLIENTE è a conoscenza che la Zucchetti Informatica ha adottato, o potrà adottare, ed attuare, a proprio insindacabile giudizio, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. n. 231/2001, e un Codice Etico che dichiara di aver letto dal sito aziendale, di conoscere e che dichiara di aver compreso. Il CLIENTE aderisce ai principi al suddetto Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ai suoi allegati e si impegna a rispettarne i contenuti, i principi, e le procedure ed, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.Lgs. n. 231/2001 e sue successive modifiche ed integrazioni e riportate nel predetto Modello di organizzazione, gestione e controllo. Il CLIENTE si impegna altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi contenuti nella suddetta documentazione ed i Protocolli comportamentali previsti dalla Zucchetti Informatica ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001. La violazione delle regole previste dai sopraccitati documenti rappresenterà grave inadempimento contrattuale. Il CLIENTE acconsente all'esecuzione di controlli da parte dell'Organismo di Vigilanza ex art. 6 del D.Lgs. n. 231/2001 della Zucchetti Informatica, con un preavviso da parte della stessa di almeno 3 (tre) giorni "lavorativi". Si precisa che i controlli della Zucchetti Informatica saranno rispettosi sia della normativa giuslavoristica sia di legge sulla protezione dei dati personali. Il CLIENTE accetta che i suddetti controlli possano essere eseguiti dalla Zucchetti Informatica sia per mezzo di propri operatori e/o addetti e/o funzioni aziendali e/o di terzi soggetti "specialisti" incaricati dalla Zucchetti Informatica stessa. Il CLIENTE manleva la Zucchetti Informatica fin d'ora per eventuali sanzioni o danni dovessero derivare a quest'ultima quale conseguenza della violazione degli impegni assunti in base ai sopraccitati documenti da parte del CLIENTE o di suoi eventuali collaboratori.

AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

Il CLIENTE autorizza espressamente il Fornitore a subappaltare e/o sub affidare a terzi, in tutto o in parte, l'esecuzione delle attività qui previste, fermo restando che le attività svolte per il CLIENTE sono da intendersi come realizzate dal Fornitore, rimanendo il Fornitore l'unico interlocutore con il Cliente per le attività subappaltate o sub affidate.

ALLEGATI

Si allegano al presente accordo i seguenti documenti che, sottoscritti per accettazione, costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto:

Allegato 1 – Livelli di servizio

Allegato 2 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (REGOLAMENTO UE 2016/679)

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente le clausole di cui ai punti: 3. CONCLUSIONE, DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO; 7. SERVIZIO DI ACCESSO A INTERNET; 8. SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA; 9. BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE; 11. MIGRAZIONE DEL SERVIZIO E PORTABILITA' DELLA NUMERAZIONE; 12. CONDIZIONI DI FORNITURA DEGLI APPARATI; 14. RECLAMI E INDENNIZZI; 15. OBBLIGHI DEL CLIENTE; 16. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA' DI ZUCCHETTI; 17. MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO; 18. RISERVATEZZA; 19. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO; 20. TRAFFICO ANOMALO; 21. CESSIONE DEL CONTRATTO; 22. OBBLIGO DI DENUNCIA; 23. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA; 24. EFFICACIA DEI PATTI QUI CONVENUTI; 26. PROPRIETA' INTELLETTUALE; 27. REGISTRI ELETTRONICI; 28. FORO COMPETENTE ESCLUSIVO E CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE; 30. AUTORIZZAZIONE AL SUBAPPALTO

ALLEGATO 1 – LIVELLI DI SERVIZIO

CONNETTIVITA' - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il presente paragrafo descrive i livelli di servizio relativi all'attivazione e a eventuali fenomeni di guasto bloccante e degrado.

Definizioni:

Giorno lavorativo	Lun÷Ven, dalle 9:00 alle 18:00 esclusi festivi infrasettimanali
Tempo di attivazione	Tempo che intercorre dalla ricezione dell'ordine da parte di Zucchetti Informatica alla completa fornitura del servizio
Tempo di ripristino	Tempo che intercorre dalla ricezione della segnalazione da parte di Zucchetti Informatica alla risoluzione del guasto

Zucchetti Informatica garantisce il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

SLA e PENALI SU TEMPO DI ATTIVAZIONE

SLA:

Descrizione	SLA Tempo di attivazione
Percentile 95% del tempo di fornitura FTTC	30 giorni solari o diverso termine indicato in offerta
Percentile 95% del tempo di fornitura FTTH	40 giorni solari o diverso termine indicato in offerta
Percentile 95% del tempo di fornitura FWA	20 giorni solari o diverso termine indicato in offerta
Percentile 95% del tempo di fornitura Connettività dedicata (FOD, ponte radio)	Termine indicato in offerta

PENALI: Come indicato nelle Condizioni Generali e nella Carta dei Servizi, nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio rispetto al tempo di attivazione previsto contrattualmente, Zucchetti corrisponderà gli indennizzi di cui all' allegato A alla Delibera 347/18/CONS

SLA e PENALI SU TEMPO DI NEUTRALIZZAZIONE DI UN GUASTO BLOCCANTE

Il Guasto Bloccante è quello che non permette di raggiungere il Servizio e che impedisce completamente le funzionalità e servizi aggiuntivi.

I tempi di ripristino considerano le segnalazioni in orario base, 7 giorni su 7 dalle ore 8:00 alle 21:00. Le segnalazioni al di fuori di tale orario dovranno conteggiare i tempi di ripristino dall'inizio del successivo orario base.

PACCHETTO COMMERCIALE ENTRY LEVEL:

In questo caso gli SLA sono diversificati in funzione della tecnologia di connessione dell'unica linea di connettività prevista dal pacchetto commerciale.

Descrizione	100% dei casi	95% dei casi
Tempi di ripristino per guasto su rete/apparato FTTx	35 ore solari	30 ore solari
Tempi di ripristino per guasto su rete FWA 5G	23 ore solari	20 ore solari
Tempi di ripristino per guasto apparato FWA 5G	10 giorni solari	7 giorni solari

PACCHETTO COMMERCIALE PROMAX SEMI-CONTINUITY:

Descrizione	100% dei casi	95% dei casi
Pacchetto commerciale PROMAX SEMI-CONTINUITY – guasto bloccante di entrambe le linee di connettività o del servizio	35 ore solari	30 ore solari

PACCHETTO COMMERCIALE PROMAX 100% CONTINUITY:

Descrizione	100% dei casi	95% dei casi
Pacchetto commerciale 100 % CONTINUITY – guasto bloccante di entrambe le linee di connettività o del servizio	35 ore solari	30 ore solari

PACCHETTO COMMERCIALE SPEEDLIGHT:

In questo caso gli SLA saranno indicati nell'Offerta dedicata contenente tutti i dettagli tecnico-economici dei servizi proposti al Cliente.

PENALI per guasti bloccanti per lettere a.; b.; c

Ritardo di ripristino del collegamento solo per guasti bloccanti	Penale
Per ogni ora o frazione di ritardo	1 % del canone mensile. In ogni caso, per un massimo complessivo di un canone mensile

Nel caso in cui Zucchetti Informatica valuti positivamente le eventuali richieste di rimborso ricevute, la stessa provvederà ad effettuare il rimborso entro il termine di 3 (tre) mesi dalla richiesta a mezzo bonifico bancario e/o come sconto sulle successive fatture. Resta inteso che, nel caso in cui il disservizio dovesse impattare più componenti del Servizio le penali verranno riconosciute unicamente con riferimento al servizio principale escludendo il cumulo per singola componente.

SLA e PENALI SU TEMPO DI NEUTRALIZZAZIONE DI UN DEGRADO

Il Degrado è una anomalia che potenzialmente può causare degrado o indisponibilità di funzionalità e servizi aggiuntivi che non ne impediscono l'uso ma che si differenziano dal servizio atteso.

I tempi di ripristino considerano le segnalazioni in orario base, 7/7 dalle ore 8:00 alle 21:00. Le segnalazioni al di fuori di tale orario dovranno conteggiare i tempi di ripristino dall'inizio del successivo orario base.

PACCHETTO COMMERCIALE ENTRY LEVEL:

In questo caso gli SLA sono diversificati in funzione della tecnologia di connessione dell'unica linea di connettività prevista dal pacchetto commerciale.

Descrizione	SLA
FTTH	11 giorni solari

Descrizione	SLA
FTTC	11 giorni lavorativi

Descrizione	SLA
FWA 5G	11 giorni lavorativi

PACCHETTO COMMERCIALE PROMAX SEMI-CONTINUITY:

Descrizione	SLA
Pacchetto commerciale PROMAX SEMI-CONTINUITY – SLA riferito all'intero pacchetto commerciale (degrado presente su entrambe le linee di connettività)	11 giorni solari

PACCHETTO COMMERCIALE PROMAX 100% CONTINUITY:

Descrizione	SLA
Pacchetto commerciale PROMAX 100% CONTINUITY – SLA riferito all'intero pacchetto commerciale (degrado presente su entrambe le linee di connettività o sul servizio 100% Continuity)	11 giorni solari

PACCHETTO COMMERCIALE SPEEDLIGHT:

In questo caso gli SLA saranno indicati nell'Offerta dedicata contenente tutti i dettagli tecnico-economici dei servizi proposti al cliente finale.

PENALI per degrado lettere a; b; c

Ritardo di ripristino del collegamento per degrado	Penale
Per ogni ora o frazione di ritardo	1 % del canone mensile. In ogni caso, per un massimo complessivo di un canone mensile

Nel caso in cui Zucchetti Informatica valuti positivamente le eventuali richieste di rimborso ricevute, la stessa provvederà ad effettuare il rimborso entro il termine di 3 (tre) mesi dalla richiesta a mezzo bonifico bancario e/o come sconto sulle successive fatture. Resta inteso che, nel caso in cui il disservizio dovesse impattare più componenti del Servizio le penali verranno riconosciute unicamente con riferimento al servizio principale escludendo il cumulo per singola componente.

CENTRALINO - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il presente paragrafo descrive i livelli di servizio associati all'attivazione e ad eventuali disservizi.

Definizioni:

Giorno lavorativo	Lun=Ven, dalle 9:00 alle 18:00 esclusi festivi infrasettimanali
Tempo di attivazione	Tempo che intercorre dalla ricezione dell'ordine da parte di Zucchetti Informatica alla completa fornitura del servizio
Tempo di ripristino	Tempo che intercorre dalla ricezione della segnalazione da parte di Zucchetti Informatica alla risoluzione del guasto

Zucchetti Informatica garantisce il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

SLA E PENALI SU TEMPO DI ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE (l'attivazione del Servizio VPBX è sempre subordinata all'attivazione della linea di connettività nel caso di pacchetto commerciale Entry Level e di entrambe le linee di connettività nel caso dei pacchetti commerciali ProMax):

Pacchetto commerciale	SLA [gg lavorativi]*	Nota
Entry Level	2	Il conteggio dei giorni lavorativi parte dall'attivazione della linea di connettività.
ProMax semi-Continuity	2	Il conteggio dei giorni lavorativi parte dalla seconda delle due attivazioni di linee di connettività previste.
ProMax 100% Continuity	2	Il conteggio dei giorni lavorativi parte dall'attivazione del Router 100% Continuity.
SpeedLight	2	Il conteggio dei giorni lavorativi parte dall'attivazione della linea di connettività o, nel caso di due connettività, il conteggio parte dalla seconda delle due attivazioni previste.

* Gli SLA riportati in tabella riguardano il caso di nuova numerazione geografica acquistata dal Cliente e contengono sia la configurazione del centralino che l'attivazione del servizio fonia.

Nei casi di Number Portability la configurazione del centralino avrà i medesimi SLA sopra riportati, mentre l'attivazione del servizio fonia a seguito di portabilità sarà automatico e non prevederà l'intervento di un tecnico. I tempi di attivazione del servizio fonia sul nuovo centralino, a seguito di portabilità, dipenderanno dall'Operatore cedente in coerenza con i processi di portabilità numerazione tra operatori, regolato dalla Delibera 37/22/CIR di AGCOM.

Nel caso in cui il Cliente disponga di più numerazioni il trasferimento delle stesse può essere realizzato in modo sincronizzato.

PENALI: Come indicato nelle Condizioni Generali e nella Carta dei Servizi, nel

caso di ritardo nell'attivazione del Servizio rispetto al tempo di attivazione previsto contrattualmente, Zucchetti corrisponderà gli indennizzi di cui all'allegato A alla Delibera 347/18/CONS

SLA E PENALI SU TEMPO DI NEUTRALIZZAZIONE DI UN DISSERVIZIO

I tempi di ripristino considerano le segnalazioni in orario base, 7 giorni su 7 dalle ore 8:00 alle 21:00. Le segnalazioni al di fuori di tale orario dovranno conteggiare i tempi di ripristino dall'inizio del successivo orario base.

Descrizione	SLA
Disservizio su VoIP PBX	2 giorni lavorativi

Nel caso di VoIP, non vi è distinzione tra degrado e guasto bloccante.

PENALI

Ritardo di ripristino del collegamento per guasti	Penale
Per ogni ora o frazione di ritardo	1% del canone mensile. In ogni caso, per un massimo complessivo di un canone mensile

Nel caso in cui Zucchetti Informatica valuti positivamente le eventuali richieste di rimborso ricevute, la stessa provvederà ad effettuare il rimborso entro il termine di 3 (tre) mesi dalla richiesta a mezzo bonifico bancario e/o come sconto sulle successive fatture.

ESCLUSIONI PENALI

Per quanto concerne il calcolo del valore degli indicatori descritti nei paragrafi precedenti, questo va effettuato escludendo i casi in cui:

SLA di ATTIVAZIONE

Eventi di forza maggiore e/o causa terzi, per evento di forza maggiore devono intendersi gli eventi impreveduti, imprevedibili e non imputabili a Zucchetti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, incendio, guerre, sommosse, pandemie, serrate, ingiunzioni governative, sopravvenute modifiche legislative, scioperi a carattere nazionale il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni delle Parti e che, per natura ed entità, risultino tali da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali e non sia comunque prevedibile con l'ordinaria diligenza;

Attesa permessi pubblici/privati;

Sede del CLIENTE situata in una "area speciale" riconoscibile per l'isolamento e la bassa densità di popolazione (es. le isole con meno di mille abitanti, le aree di montagna pressoché disabitate) e/o situata in "località disagiata", in quanto non raggiungibile per vie ordinarie o raggiungibile solo con mezzi di trasporto speciali (es. elicottero, funivia);

Causa/irreperibilità del CLIENTE.

SLA di RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI/GUASTI

La causa del disservizio è da attribuire ad un evento di forza maggiore;

La causa del disservizio è da attribuire ad un intervento di manutenzione programmato;

Relativamente ai soli disservizi che richiedano necessariamente l'accesso fisico ad un sito intermedio o ad un sito CLIENTE, per l'intervento di neutralizzazione del disservizio medesimo, si verifichi una indisponibilità d'accesso al sito in cui è localizzata la causa del disservizio per cause oggettivamente non imputabili a Zucchetti Informatica, quali, per esempio interventi in quota in orario notturno o in condizioni meteorologiche critiche per la sicurezza (d.lgs. 81/08 e s.m.i.);

La causa del disservizio è da attribuire a terzi (es. guasto generalizzato nella rete del fornitore di energia elettrica);

Per eliminare la causa del disservizio è necessario l'utilizzo di un mezzo speciale

Per eliminare la causa del disservizio sono necessari permessi pubblici o privati.

I valori degli indicatori riportati nei paragrafi precedenti si riferiscono ad eventi attribuiti alle sole componenti di rete sotto il controllo diretto o indiretto di Zucchetti Informatica e, pertanto, sono esclusi dallo SLA gli eventi direttamente attribuibili a componenti acquisiti dal Cliente

All'occorrenza delle casistiche di forza maggiore e/o di sicurezza, Zucchetti Informatica si impegna a ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Relativamente ai disservizi che richiedano l'intervento on call/ on field e per i quali è stato fissato un appuntamento con il CLIENTE, qualora la sede dell'Utente risulti non accessibile per cause dipendenti da quest'ultimo, Zucchetti Informatica considererà annullata la segnalazione del guasto e procederà con la valorizzazione dell'intervento a vuoto (IAV) nei confronti del CLIENTE come disciplinato nelle Condizioni Generali.

ALLEGATO - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (REGOLAMENTO UE 2016/679)

In merito al trattamento dei propri dati personali, ai sensi e per gli effetti del suddetto GDPR, il CLIENTE dichiara di aver ricevuto e letto l'informativa Privacy, visualizzabile al seguente indirizzo internet: <https://www.zucchettiinformatica.it/it/privacy-policy/> e ai sensi dell'art. 7 Reg. EU 2016/679 presta il proprio consenso al trattamento dei dati per la gestione del contratto ed esprime le seguenti volontà:

Esprime il consenso a trattare i dati personali forniti per finalità commerciali ed in particolare per ricevere comunicazioni commerciali e pubblicitarie riguardanti i prodotti e servizi del Gruppo Zucchetti.

ESPRIME IL PROPRIO CONSENSO

NEGA IL PROPRIO CONSENSO

Esprime il consenso a trattare i dati per comunicarli a partner/terzi affinché le stesse possano renderla destinataria di comunicazioni commerciali o pubblicitarie.

ESPRIME IL PROPRIO CONSENSO

NEGA IL PROPRIO CONSENSO

Il CLIENTE è edotto che saranno rispettati i diritti contemplati dall'art. 15 ss GDPR, ivi compreso il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora avesse interesse, l'integrazione dei dati ed il rispetto del diritto della stessa di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali che lo riguardano compreso il diritto di esercizio gratuito del diritto di opposizione.

Il CLIENTE può comunicare eventuali variazioni ai consensi precedentemente espressi e sopra riportati, a mezzo email, scrivendo a ufficio.privacy@zucchetti.it

Per quanto riguarda le attività oggetto del contratto cui il presente documento si riferisce, il Cliente (Titolare del trattamento) nomina ex art. 28 Reg. EU 2016/679 il Fornitore "Responsabile del trattamento". Le regole e norme di comportamento che il Responsabile del trattamento dovrà osservare, nonché le modalità di esercizio dei diritti e doveri che ne derivano sono definite nel documento "Designazione di responsabile al trattamento" - Data Processing Agreement - (Art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) allegato al presente documento.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

1. Il Cliente conferma di aver valutato che il Fornitore presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare la conformità del suddetto trattamento di dati personali alle disposizioni del GDPR e la tutela dei diritti degli interessati.
2. Il Cliente, quale Titolare del trattamento, dichiara e garantisce che i dati personali comunicati al Fornitore per la fornitura dei Servizi di cui al contratto cui il presente allegato si riferisce sono raccolti e trattati dal Cliente nel pieno rispetto delle disposizioni del GDPR.
3. Le Parti si impegnano a tenersi reciprocamente indenni e manlevate per ogni danno, onere, costo, spesa derivante dalla eventuale violazione delle disposizioni del GDPR, che risulti imputabile a ciascuna Parte.

DESIGNAZIONE DI RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

- Data Processing Agreement -

(Art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016)

PREMESSO CHE

- a. Tra il CLIENTE e il FORNITORE indicato nel contratto cui il presente documento si riferisce (di seguito FORNITORE) è in essere un contratto per l'erogazione di servizi informatici e/o servizi ad essi collegati (di seguito SERVIZIO e/o SERVIZI), di cui la presente è parte integrante;
- b. nel presente contratto le parti concordano di definire
 - con il termine "GDPR" il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e
 - con il termine "Normativa Privacy" le disposizioni del GDPR nonché tutte le altre disposizioni delle leggi dell'Unione o delle leggi degli Stati membri relative alla protezione dei dati personali e alla loro libera circolazione.
- c. nello svolgimento del SERVIZIO, il Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 co 1 n. 7 del GDPR, è il CLIENTE e incombe sullo stesso il compimento di tutti gli atti previsti dalla Normativa Privacy per il trattamento dei dati personali vale a dire l'informatica, la raccolta del consenso, l'adozione di tutte le misure autorizzative, di incarico e di conservazione e di altro tipo anche per realizzare il sistema sicurezza, ivi comprese le relative misure;

Ciò premesso, tra le Parti,

SI CONVIENE E SI STIPULA

quanto di seguito riportato.

1. Designazione di Responsabile del trattamento

- 1.1. Per i compiti che, in base al contratto per il SERVIZIO, vengono affidati al FORNITORE, quest'ultimo ai sensi dell'art.4 co 1 n. 8) e dell'art. 28 GDPR è designato Responsabile del trattamento.
- 1.2. Il Responsabile del trattamento precisa di essere in grado di offrire garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti degli interessati.

2. Oggetto del DPA

2.1. Oggetto della presente designazione è definire le modalità e le condizioni contrattuali con le quali il Responsabile del trattamento si impegna ad effettuare, per conto del Titolare del trattamento, le operazioni di trattamento dei dati personali quali definiti dal contratto e specificate nell'allegato tecnico "Registro del trattamento del servizio" messo a disposizione a richiesta del Titolare del trattamento o consultabile nell'area riservata.

2.2. Nel quadro delle loro relazioni contrattuali, le parti si impegnano a rispettare la regolamentazione in vigore applicabile al trattamento dei dati personali e, in particolare, il GDPR e la Normativa Privacy.

3. Durata del DPA

La presente designazione avrà la durata del contratto a cui si riferisce.

4. Descrizione delle prestazioni del Responsabile del trattamento

4.1. Il Responsabile del trattamento è autorizzato a trattare, per conto del Titolare del trattamento, dati personali necessari per fornire il SERVIZIO quale previsto dal contratto. Per i dati che il Titolare del trattamento ha già fornito e che fornirà, lo stesso garantisce di aver già acquisito il consenso degli interessati al loro trattamento ai sensi dell'art. 6 co 1 lett. a) GDPR, salvo i casi indicati nel predetto art. 6 di trattamento consentito anche in assenza di consenso.

Il Titolare del trattamento garantisce il Responsabile del trattamento di disporre legittimamente di tutte le informazioni che affiderà al Responsabile del trattamento per il loro trattamento, assicurando altresì che dette informazioni non violano in alcun modo diritti di terzi.

Il Titolare del trattamento mantiene la titolarità delle informazioni che saranno comunicate al Responsabile del trattamento per il SERVIZIO ed assume espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto dei relativi dati personali e manleva il Responsabile del trattamento da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

4.2. La natura delle operazioni realizzate sui dati è l'erogazione del SERVIZIO e/o dei SERVIZI indicati nel contratto, per cui il Titolare del trattamento dichiara di affidare il relativo trattamento dei dati al Responsabile del trattamento.

4.3. La finalità del trattamento, la natura e la tipologia dei dati trattati, le categorie di persone interessate sono quelle specificate nel "Registro del trattamento del servizio".

4.4. Per quanto di sua competenza il Responsabile del trattamento, nel trattare i dati per l'erogazione del SERVIZIO, effettuerà il trattamento in osservanza dell'art. 5 GDPR relativo ai "Principi applicabili al trattamento dei dati personali".

4.5. Per l'esecuzione dell'incarico oggetto del presente contratto, il Titolare del trattamento mette a disposizione del Responsabile del trattamento le informazioni necessarie all'esecuzione delle attività per il SERVIZIO, anche indirizzate all'utilizzo appropriato del sistema informativo.

4.6. Il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 co 3 lett. b) GDPR, individua e incarica per iscritto le proprie persone autorizzate, definendo puntualmente l'ambito di trattamento consentito. Il Responsabile del trattamento si dichiara edotto che le proprie persone autorizzate agiscono sotto la sua autorità.

5. Obblighi del Responsabile del trattamento

Il Responsabile del trattamento, nello svolgimento delle sue funzioni, si impegna ad assolvere ed osservare i seguenti obblighi.

5.1. Osservanza delle istruzioni date dal Titolare

- a. Il Responsabile del trattamento dovrà trattare i dati solo per le finalità sopra specificate e per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
- b. Il Responsabile del trattamento dovrà trattare i dati in conformità a quanto previsto nel "Registro del trattamento del servizio" ed il Titolare del trattamento ritiene adeguate le misure di sicurezza ivi previste.

5.2. Garantire la riservatezza

- a. Il Responsabile del trattamento garantisce l'osservanza della riservatezza dei dati personali trattati nell'ambito della presente designazione.
- b. Il Responsabile del trattamento garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza e che esse ricevano e che venga loro data la formazione necessaria in materia di trattamenti dei dati personali.

5.3. Adozione delle misure di sicurezza del trattamento

- a. Il Responsabile del trattamento deve procedere al trattamento dei dati personali in presenza delle misure richieste ai sensi dell'art. 32 GDPR. Le misure di sicurezza adottate sono quelle dichiarate nel "Registro del trattamento del servizio". Il Titolare del trattamento prende atto che in alcuni casi il Responsabile del trattamento, procederà al trattamento attraverso gli strumenti predisposti e configurati dallo stesso e pertanto dovrà adottare ogni cautela necessaria solo qualora il trattamento sia effettuato fuori dal controllo dello strumento impostato e configurato dal Titolare del trattamento.
- b. Se il Responsabile del trattamento ha aderito ad un codice di comportamento, o ha esibito una certificazione, deve operare in presenza delle misure di sicurezza previste dal codice di comportamento o dai protocolli di cui alla certificazione. In questo caso il Titolare del trattamento accetterà la certificazione come prova del fatto che il Responsabile del trattamento ha adottato misure adeguate rispetto al trattamento effettuato, rinunciando ad effettuare attività di audit sui sistemi e sulle procedure del FORNITORE
- c. Il Responsabile del trattamento, per i casi contemplati all'art. 37 del GDPR, opera avvalendosi del proprio Responsabile della protezione dei dati (RPT o DPO.): se designato, i riferimenti sono indicati nel "Registro del trattamento del servizio".
- d. In conformità dell'art. 30 GDPR il Responsabile del trattamento (e, ove applicabile, il suo rappresentante, se non rientrante nei casi di esonero di cui al paragrafo 5 di tale articolo) deve tenere un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per conto del Titolare del trattamento, contenente quanto indicato nel co 2 di detto articolo.
- e. I registri indicati sono tenuti in forma scritta, anche in formato elettronico, e saranno messi a disposizione del Titolare del trattamento a richiesta dello stesso e/o pubblicati nell'area riservata ai clienti.

5.4. Nomina di Sub responsabili

- a. Ai sensi dell'art.28 co 2 GDPR, con la presente designazione, il Titolare del trattamento fornisce al Responsabile del trattamento espressa autorizzazione scritta generale alla individuazione di altri soggetti che svolgano, per conto del Responsabile medesimo, il ruolo di Sub-responsabili. A fronte di tale autorizzazione il Responsabile del trattamento si impegna a comunicare al Titolare del trattamento l'elenco di tutti gli eventuali soggetti individuati in qualità di sub-responsabili. Nel caso in cui nel tempo intervengano modifiche, aggiunte o sostituzioni dei sub-responsabili inizialmente comunicati, tali nuove nomine dovranno essere comunicate al Titolare del trattamento che avrà a disposizione 15 giorni per eventuali opposizioni. Il Responsabile del trattamento dichiara e garantisce che i Sub responsabili presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente Normativa sulla Privacy e si impegna a vincolare contrattualmente gli ulteriori responsabili al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti dal Responsabile del trattamento nei confronti del CLIENTE.
- b. Qualora il Sub responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile del trattamento conserva, nei confronti del Titolare del trattamento, l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi del Sub responsabile del trattamento.
- c. Si precisa che, in tutti i casi in cui il SERVIZIO non sia erogato direttamente a favore del CLIENTE, ma a favore dei clienti finali dello stesso, il FORNITORE si configura come ulteriore Responsabile del trattamento, e sarà tenuto a trattare i dati alle medesime condizioni determinate nel presente atto di nomina per il Responsabile del trattamento."

5.5. Assistenza al Titolare per l'esercizio dei diritti degli interessati

- a. Per quanto possibile, il Responsabile del trattamento – tenendo conto della natura del trattamento - deve assistere il Titolare del trattamento al fine di consentire allo stesso di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al Capo III GDPR
- b. In relazione al diritto di informazione degli interessati, spetta al Titolare del trattamento fornire l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 GDPR alle persone interessate per le operazioni del trattamento, al momento della raccolta dei dati.

5.6. Assistenza al Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR

- a. Il Responsabile del trattamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a sua disposizione, deve assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 32 a 36 del GDPR vale a dire:
 - l'articolo 32. Sicurezza del trattamento;
 - l'articolo 33. Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo;

- l'articolo 34. Comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato;
 - l'articolo 35. Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati;
 - l'articolo 36. Consultazione preventiva.
- b. Assistenza per la Sicurezza del trattamento - Il Responsabile del trattamento ha l'obbligo di assistere il Titolare del trattamento nella realizzazione della sicurezza del trattamento, conformemente all'art. 32 GDPR.

Il Responsabile del trattamento, a richiesta del Titolare del trattamento, relazionerà sulle misure di sicurezza adottate – anche mediante eventuali questionari e liste di controllo, previa se necessaria valutazione a livello progettuale.

- c. Particolari misure di sicurezza del Responsabile del trattamento già in atto - Il Titolare del trattamento prende atto che, per il SERVIZIO, il Responsabile del trattamento ha in essere misure di sicurezza adeguate in osservanza del GDPR.

Amministratori di sistema. In relazione alle attività svolte dal Responsabile del trattamento riferite alla conservazione dei dati personali e alle attività sistemiche dirette alla manutenzione della rete e all'aggiornamento dei relativi data base e sistemi operativi, gli operatori del Responsabile del trattamento avranno la funzione di Amministratori di sistema.

Gli adempimenti previsti dal Garante per la privacy nel provvedimento del 27 novembre 2008 saranno gestiti dal Responsabile del trattamento; in particolare sarà il Responsabile del trattamento a valutare le caratteristiche soggettive degli amministratori di sistema, ad effettuare le designazioni individuali, a verificare le attività dagli stessi svolte ed a provvedere alla registrazione dei relativi accessi. In relazione a quanto previsto dal provvedimento stesso il Responsabile del trattamento si obbliga a comunicare al Titolare del trattamento l'elenco aggiornato degli Amministratori di sistema; la comunicazione di tali dati potrà avvenire in formato elettronico o cartaceo ed il Titolare del trattamento considera evaso tale adempimento anche con la semplice messa a disposizione dell'elenco aggiornato dei nominativi degli stessi Amministratori di sistema in un'area internet a ciò dedicata.

5.7 Assistenza per l'obbligo di Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo

Il Responsabile del trattamento ha l'obbligo di assistere il Titolare del trattamento nell'adempimento dei propri obblighi di notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo, conformemente all'art. 33 GDPR. Il Responsabile del trattamento notifica al Titolare del trattamento ogni violazione di dati personali nel tempo massimo di 24 ore dopo esserne venuto a conoscenza. Tale notifica è accompagnata da quanto espressamente indicato nel 3° co dell'art. 33, utile per permettere al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare questa violazione all'autorità di controllo competente.

5.8 Assistenza per l'obbligo di comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato

Il Responsabile del trattamento ha l'obbligo di assistere il Titolare del trattamento nell'adempimento degli obblighi di comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato, conformemente all'art. 34 GDPR; tale comunicazione andrà comunque sempre effettuata da parte del Titolare del trattamento.

5.9 Assistenza del Responsabile del trattamento, nell'adempimento dell'obbligo del Titolare del trattamento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati

Il Responsabile del trattamento assisterà il Titolare del trattamento nell'adempimento degli obblighi della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, conformemente all'art. 35 GDPR, fornendo ogni informazione utile in suo possesso attraverso il "Registro del trattamento del servizio".

5.10 Assistenza del Responsabile del trattamento nell'adempimento dell'obbligo del Titolare del trattamento della consultazione preventiva

Il Responsabile del trattamento assiste il Titolare del trattamento nella consultazione preventiva dell'autorità di controllo, prevista dall'art. 36 del GDPR, fornendo al titolare ogni informazione utile in suo possesso attraverso il "Registro del trattamento del servizio".

5.11 Restituzione di tutti i dati personali al termine dell'incarico

a. Dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento il Responsabile del trattamento, su scelta del Titolare del trattamento, dovrà restituire o cancellare tutti i dati personali e cancellare le copie esistenti.

I dati in possesso del Responsabile del trattamento dovranno essere restituiti al Titolare del trattamento, su richiesta dello stesso, attraverso la consegna del backup del data base o dei files su cui risiedono i dati personali; e/o cancellati entro i termini definiti nel "Registro del trattamento del servizio".

Eventuali ulteriori copie dei dati stessi di backup potranno essere conservate, per l'ulteriore periodo indicato nel "Registro del trattamento del servizio" per fini esclusivamente di sicurezza e non destinati alla comunicazione e alla diffusione

b. In deroga a quanto indicato ai punti precedenti, il Responsabile del trattamento dovrà conservare i dati nei casi in cui il diritto dell'Unione o degli Stati membri ne preveda la conservazione, nei termini imposti da detta normativa o da detti provvedimenti.

5.12 Messa a disposizione del Titolare del trattamento di tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi

Il Responsabile del trattamento metterà a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR e deve consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato – nei termini e nelle modalità meglio definite al successivo art. 8 – o dalle autorità.

5.13 Caso in cui un'istruzione al Responsabile del trattamento sia ritenuta in violazione del GDPR

Qualora, il Responsabile del trattamento, a suo parere, ritenga che un'istruzione del Titolare del trattamento violi il GDPR o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati dovrà informare immediatamente il Titolare del trattamento.

5.14 Osservanza dei principi di "privacy by design" e di "privacy by default"

Il Responsabile del trattamento nello svolgimento dell'incarico, dovrà operare in osservanza dei principi di protezione dei dati a partire da quando questi vengono progettati (privacy by design) e della protezione dei dati di default. L'identificazione dei requisiti di base dei sistemi e del rispetto di questi principi sarà definita su base progettuale in fase di start-up del servizio.

6. Obblighi del Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento deve:

- fornire al Responsabile del trattamento i dati previsti all'art. 4 delle presenti clause;
 - documentare per iscritto tutte le istruzioni riguardanti il trattamento dei dati da parte del Responsabile del trattamento;
 - vigilare, in anticipo e durante la durata di tutto il trattamento, sul rispetto degli obblighi previsti dal regolamento europeo sulla protezione dei dati da parte del Responsabile del trattamento;
 - supervisionare il trattamento, effettuando audit e ispezioni.
- ### **7. Luoghi ove sono e saranno custoditi i dati**
- 7.1** I dati saranno trattati dal Responsabile del trattamento nei luoghi indicati nel "Registro del trattamento del servizio". Qualora il trattamento dovesse essere eseguito in Paesi Extra UE, il Responsabile del trattamento metterà a disposizione del Titolare del trattamento le garanzie adottate in funzione del luogo in cui il trattamento sarà svolto.
- 7.2** Se il Responsabile del trattamento sarà tenuto ad effettuare un trasferimento dei dati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, in virtù delle leggi dell'Unione o delle leggi dello stato membro al quale è sottoposto, deve informare il Titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trasferimento al fine di ottenere autorizzazione, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico.
- ### **8. Controlli**
- 8.1** Il Titolare del trattamento, si riserva, anche tramite verifiche periodiche, di vigilare sulla puntuale osservanza delle disposizioni di legge sul trattamento dei dati stessi e sul rispetto delle proprie istruzioni indicate nel presente documento. Il Responsabile del trattamento dovrà consentire al Titolare del trattamento, dandogli piena collaborazione, periodiche verifiche circa l'adeguatezza delle misure di sicurezza adottate e il rispetto della Normativa Privacy e delle disposizioni del Titolare del trattamento stesso.
- 8.2** Ogni attività di audit da parte del Titolare del trattamento dovrà essere convenuta con il Responsabile del trattamento, con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi. Qualora tali attività comportino oneri e spese non previste dal presente contratto tutte le richieste del Titolare del trattamento dovranno essere concordate nelle modalità di esecuzione e gestite a livello progettuale, con la definizione di una valutazione anche economica per la loro attuazione (siano esse attività di penetration test, vulnerability assessment, altro).